

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN
SSP (SPECIAL SUPER PENYET)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh

AGUS RIYANTO
B100110064

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2015**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN
SSP (SPECIAL SUPER PENYET)”**

Oleh :

AGUS RIYANTO
B100110064

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 28 Oktober 2015

Dosen Pembimbing

(Muzakar Isa, SE, M. Si)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Triyono, SE,MSi)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartasura Telp. (0271)717417 surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : AGUS RIYANTO

NIRM : B100110064

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKANSSP
(SPECIAL SUPER PENYET)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila kemudian terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 28. OKTOBER. 2015

Yang Meterai aan,



AGUS RIYANTO

MOTTO

Hidup itu seperti memakan sekotak stroberi. Kamu nggak tahu apa rasa stroberi yang kamu makan, maniskah, masamkah, pahitkah, tetapi kamu harus tetap menelannya. Memakan stroberi itu satu per satu sampai habis. Kamu beruntung jika dalam kotak stroberi itu ada satu saja stroberi yang manis, tapi nasib buruk buatmu jika tak ada satupun stroberi yang manis dalam kotakmu (Aggi, Strawberry Surprise)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur kepada Allah SWT, atas segala anugerah, hikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN SSP (SPECIAL SUPER PENYET)” dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna karena keterbatasan waktu dan pengalaman yang penulis miliki, namun penulis berharap skripsi ini berguna bagi pembaca dalam memperluas wawasan dan pengetahuan yang ada. Penulisan skripsi ini juga melengkapai syarat kelulusan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Banyak kesulitan yang ditemui oleh penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, banyak pihak yang telah membantu dalam kelancaran penulisan skripsi ini. Sehingga penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

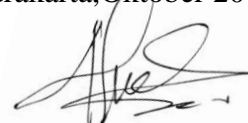
1. Dr. Triyono, SE., MSi., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Dr. Anton Agus Setyawan, SE., MSi, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Muzakar Isa, selaku Pembimbing Utama yang senantiasa dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan, arahan, dan nasihat kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.

4. Para Dosen dan Staf pengajar di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta, terima kasih atas materi yang selama ini diberikan kepada penulis.
5. Karyawan dan Staff Tata Usaha di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta, Mas Inung dan Mbak Yani terima kasih atas pelayanan, kemudahan administrasi, dan informasi yang telah diberikan kepada penulis.
6. Terimakasih buat kedua orang tua, bapak dan ibu yang telah memberikan dukungan materil, motivasi, doa dan semangat demi masa depan anaknya agar menjadi orang yang bernilai bagi keluarga, teman dan saudara. Khusus untuk bapak yang sudah disamping Allah, skripsi ini kupersembahkan kepada bapak ku tercinta.
7. Terimakasih buat teman-teman ku tercinta yang selalu mendukung saya dari awal kuliah hingga sekarang ini sampai titik maksimal dalam bidang belajar di kampus tercinta ini UMS.
8. Terimakasih juga saya tujukan pada Nur Maila Kusumaningrum yang telah mendukung sampai saat ini, selalu ada disampingku hingga sekarang, skripsi ini ku persembahkan untuk mu calon pendampingku kedepan.
9. Terakhir saya ucapkan termiakasih untuk saudara-saudaraku yang ada di Semarang, Belora, Solo, Sragen (Gabus, Bangoan), Sulawesi Selatan (Makassar).

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan anugerah-Nya sebagai balasan atas bantuan dan amal baik Bapak/Ibu/Saudara semua. Akhirnya penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan baik disengaja maupun tidak disengaja serta jauh dari kata sempurna, maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk menyempurnakan penulisan-penulisan dikemudian hari.

Wassalamu'alaikum, Wr.Wb

Surakarta, Oktober 2015



(Penulis)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
ABSTRAKSI	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan Skripsi	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Kepuasan Konsumen	8
2. Elemen Kepuasan Konsumen	10
3. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	10
4. Tipe-tipe Ketidakpuasan Konsumen	13

5. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	15
6. Pelayanan	16
7. Kualitas Pelayanan	18
B. Kerangka Pemikiran.....	19
C. Penelitian Terdahulu	20
D. Hipotesis.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	24
A. Jenis Penelitian.....	24
B. Populasi dan Prosedur Sampel	24
1. Populasi	24
2. Sampel	24
3. Teknik Pengambilan Sampel	25
C. Definisi Variabel Penelitian	26
1. Variabel Independen.....	26
2. Variabel Dependen	27
D. Definisi Operasional Variabel Dan Pengukuran Variabel	27
1. Operasional variabel.....	27
2. Pengukuran variabel.	29
E. Data dan Sumber Data	32
1. Jenis Data.....	32
2. Data Primer.....	33
F. Metode Pengumpulan Data Dengan Menyebarkan Kuesioner	33
G. Uji instrumen.....	34

1. Uji Asumsi Klasik	34
2. Analisis Regresi Berganda.....	35
3. Pengujian Hipotesis (Uji t)	35
4. Pengujian Hipotesis (Uji F)	36
5. Koefisien Determinasi (R^2)	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Karakteristik Responden.....	41
B. Deskripsi Variabel	45
C. Teknik Analisis Data.....	53
1. Uji Validitas	54
2. Uji Reabilitas	55
3. Hasil Uji Asumsi Klasik	56
4. Hasil Uji Regresi Berganda	59
5. Uji Hipotesis	62
a. Uji Statistik t.....	62
b. Uji Statistik F	65
c. Koefisien Determinasi (R^2)	66
BAB V PENUTUP	68
A. Simpulan	68
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	19
--	----

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Responden Menurut Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2 Responden Menurut Usia.....	42
Tabel 4.3 Responden Menurut Pekerjaan	43
Tabel 4.4 Responden Menurut Pendapatan.....	44
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai <i>Reliability</i>	45
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai <i>Tangible</i>	46
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai <i>Responsiveness</i>	48
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai <i>Assurance</i>	49
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai <i>Empathy</i>	50
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan.....	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas.....	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Realibilitas	55
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	57
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolonearitas.....	58
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	59
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	60
Tabel 4.17 Hasil Uji Statistik t.....	63
Tabel 4.18 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	66
Tabel 4.19 Hasil Koefisien Determinasi	67

ABSTRAKSI

Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi *Reliability*, *Tangibles*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* secara parsial, simultan, dan sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan SSP (special super penyet) di menco, kartasura.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen rumah makan special super penyet (SSP) di menco, kartasura. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Pada penelitian ini menggunakan metode analisis data regresi berganda dan menggunakan uji hipotesis, uji statistik t, uji statistik F, dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan variabel *Reliability* dengan signifikansi $0,392 > 0,05$ sehingga *Reliability* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel *Tangibles* dengan tingkat signifikansi $0,911 > 0,05$ sehingga *Tangibles* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel *Responsiveness* dengan tingkat signifikansi $0,092 > 0,05$ sehingga *Responsiveness* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel *Assurance* dengan tingkat signifikansi $0,068 > 0,05$ sehingga *Assurance* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel *Empathy* dengan tingkat signifikansi $0,001 < 0,05$ sehingga *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan secara serentak (simultan) dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga variabel *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible* secara serentak (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Nilai *Adjusted R square* diperoleh sebesar 0,650 atau 65,0% kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel *Reliability*, *Tangibles*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* sedangkan 35,0% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

Kata Kunci : *Reliability*, *Tangibles*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*
Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.